

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING BERDASARKAN
DIMENSI *E-SERVQUAL* MENGGUNAKAN SENTIMEN ANALISIS DAN
TOPIC MODELLING (STUDI KASUS PADA BSI MOBILE)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

Muhammad Zein Ramanda Irawan

1401213378



**Universitas
Telkom**

S1 MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2025